



# Новые задачи по совершенствованию СМК в КГМУ. Готовность к проведению инспекционного аудита

5.12.2011 Ректорское совещание

отдел качества  
Яушев М.Ф.





# Аспекты выступления

- **Результаты деятельности:**
  - *Мониторинг удовлетворенности*
  - *Внутренний аудит подразделений в окт. 2011 г.*
  - *Самооценка ректоратом*
- **Готовность к инспекционному аудиту**
- **Задачи**



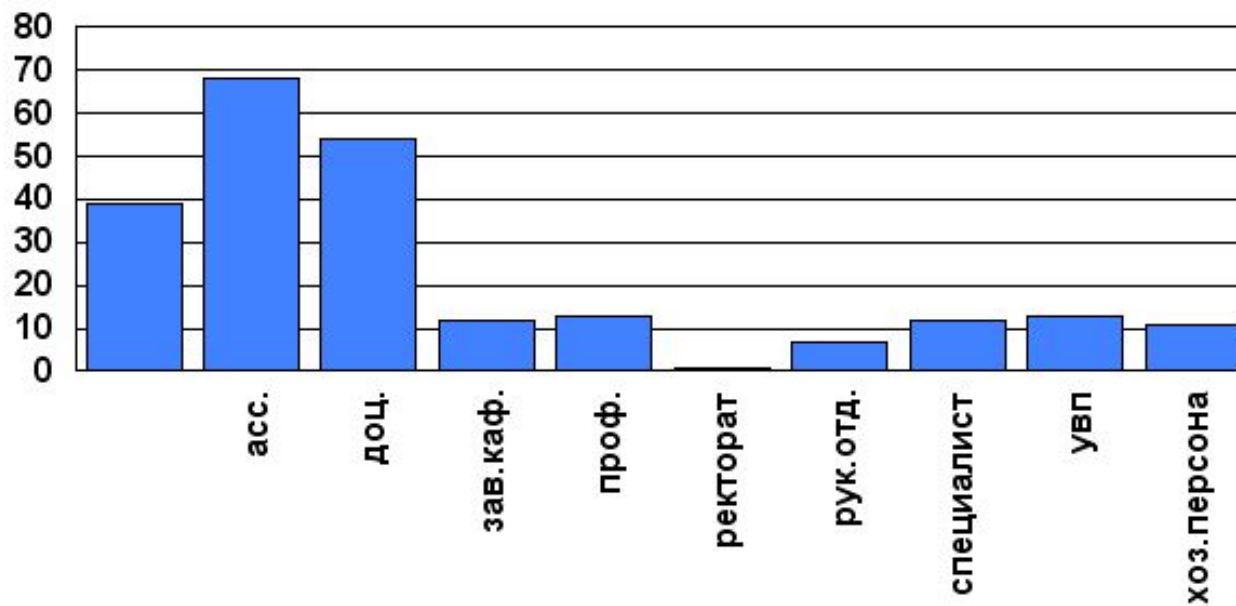
## Стандарты менеджмента качества серии ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001)

- **Основные принципы:**
  - *Ориентация на потребителя \**
  - *Лидерство руководителя \**
  - *Вовлечение работников \**
  - *Процессный подход \**
  - *Системный подход к менеджменту*
  - *Постоянное улучшение \**
  - *Принятие решений, основанное на фактах*
  - *Взаимовыгодные отношения с поставщиками*



# Мониторинг удовлетворенности сотрудников КГМУ (октябрь 2011)

## Должностной состав



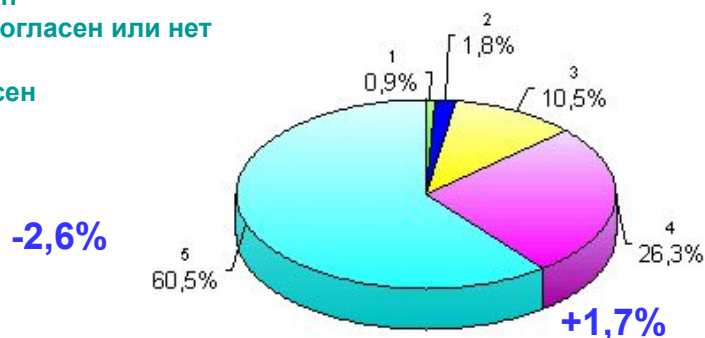
n=230 чел



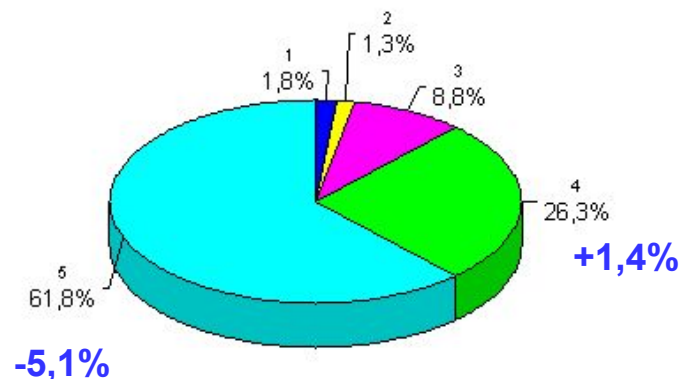
## Корпоративная культура в вузе

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

Я понимаю, как моя работа содействует общему успеху организации

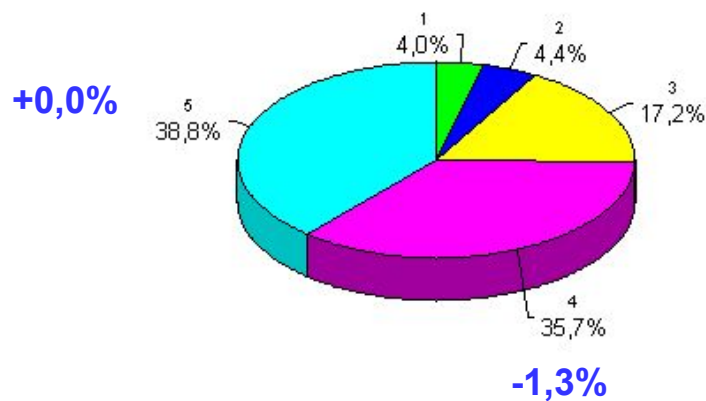


Я несу моральную ответственность за качество подготовки и профессионализм наших выпускников

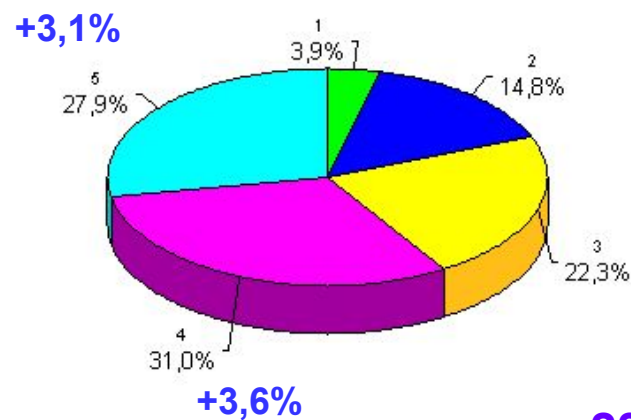


**Лояльность**  
**60-85% Да!**

Я чувствую сопричастность к истории и традициям университета



КГМУ - это единая семья, коллектив единомышленников

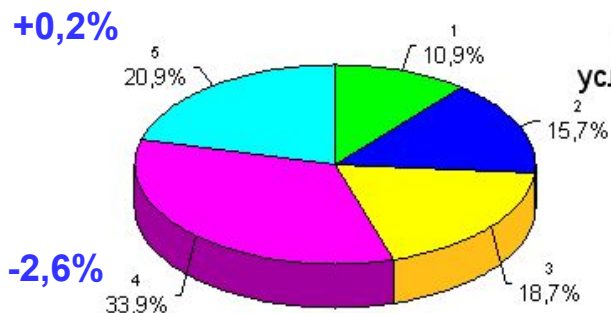


**n=230 чел**

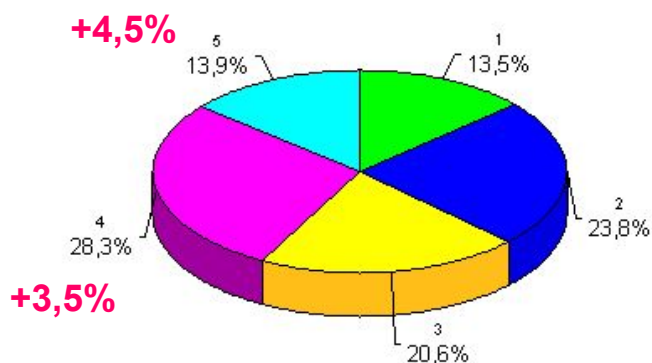


## Физические условия работы

n=230 чел

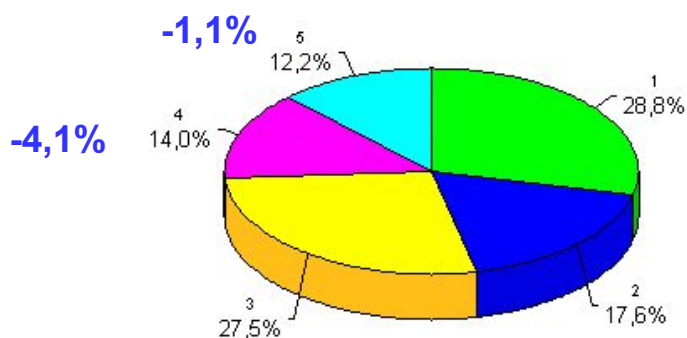


Санитарно-гигиенические условия для выполнения моей работы - вполне удовлетворительны



Ресурсное обеспечение, необходимое для моей работы - своевременно и достаточно

**Лояльность 25-50% Да ?**



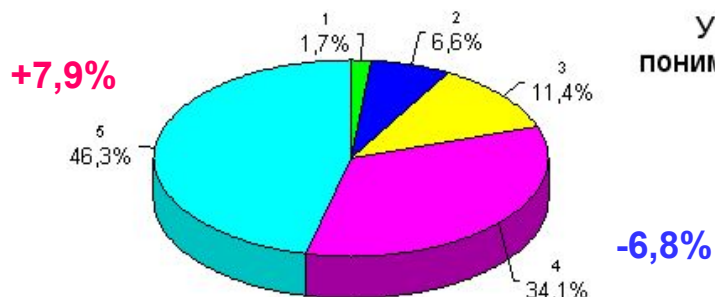
За особые условия труда (вредности) я получаю соответствующую компенсацию

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

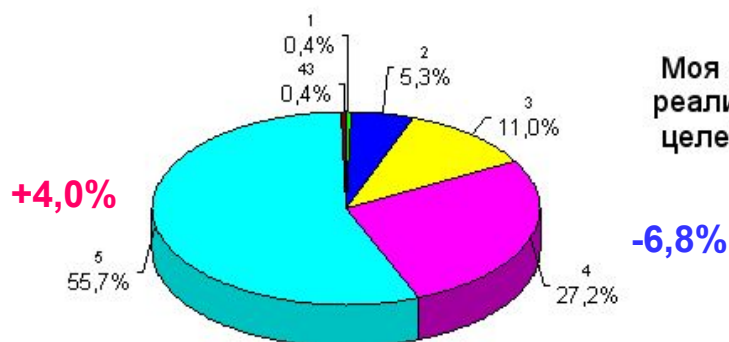


## Понимание стратегии, миссии и целей университета

n=230 чел

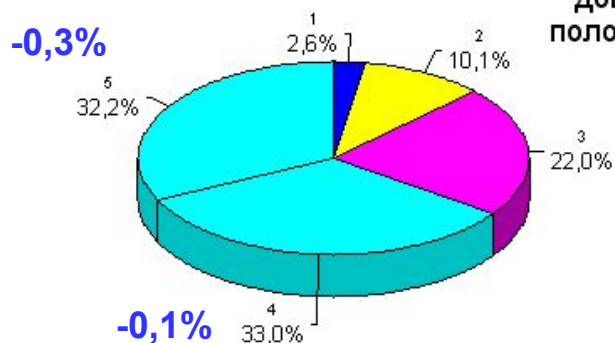


У меня есть четкое понимание целей и миссии университета



Моя работа важна в реализации миссии и целей университета

**Лояльность  
65-90% Да !**

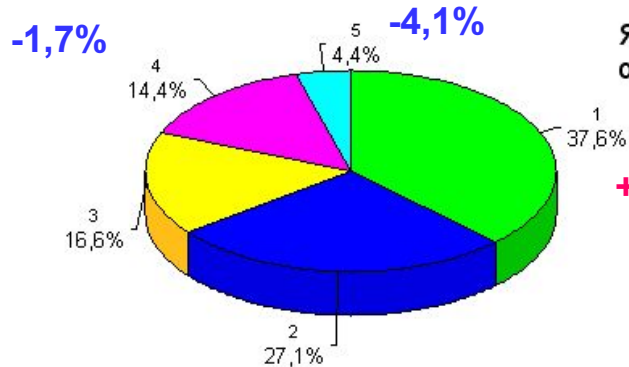


Администрация вуза ясно доводит до меня основные положения стратегии развития университета

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

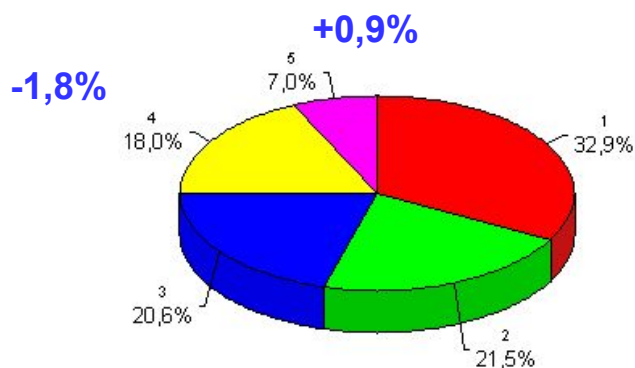


## Оплата и льготы



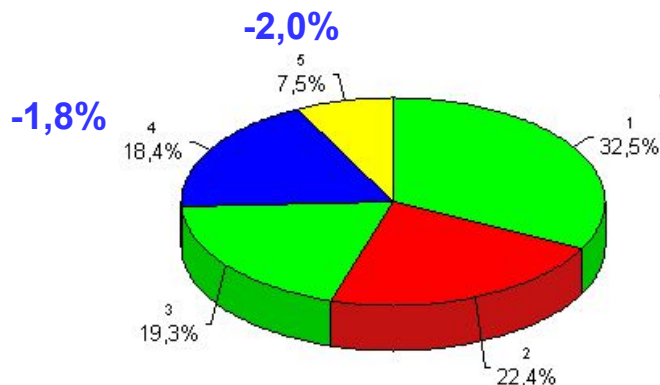
Я получаю справедливую оплату за работу, которую выполняю

n=230 чел



Размер моей заработной платы соответствует степени моей отдачи на работе

**Лояльность  
20-25% Да ??**



Мой оклад соответствует моей квалификации, умениям, навыкам и опыту

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

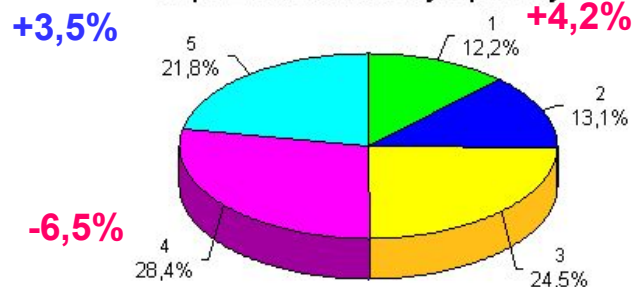




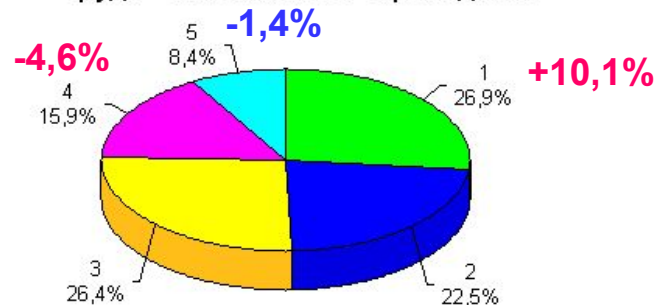
## Оценка вашей работы и поощрения

n=230 чел

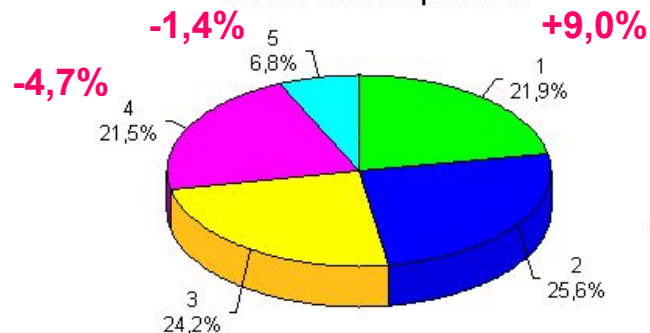
Я получаю должную оценку за хорошо выполняемую работу



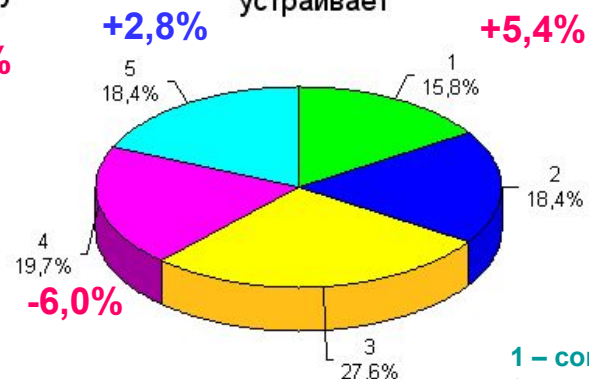
Созданная в вузе система оценки труда - объективна и справедлива



Существующая в вузе система материального стимулирования соответствует интенсивности и качеству выполняемой работы



Система морального поощрения в нашем вузе меня вполне устраивает



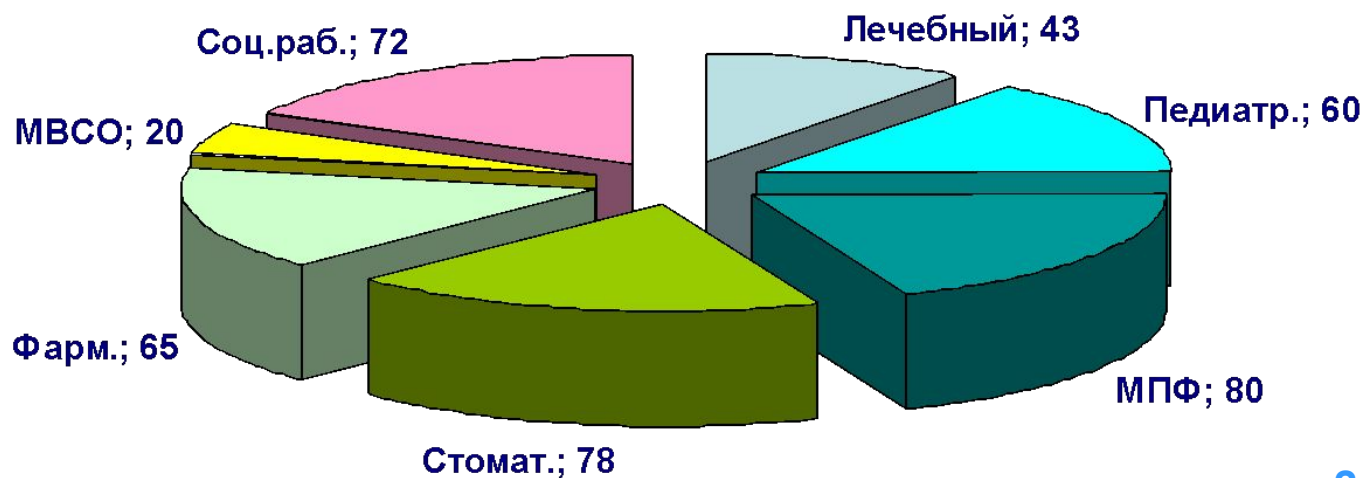
**Лояльность 25-60% Да ?**

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен



# Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

**Всего: 418 студентов**



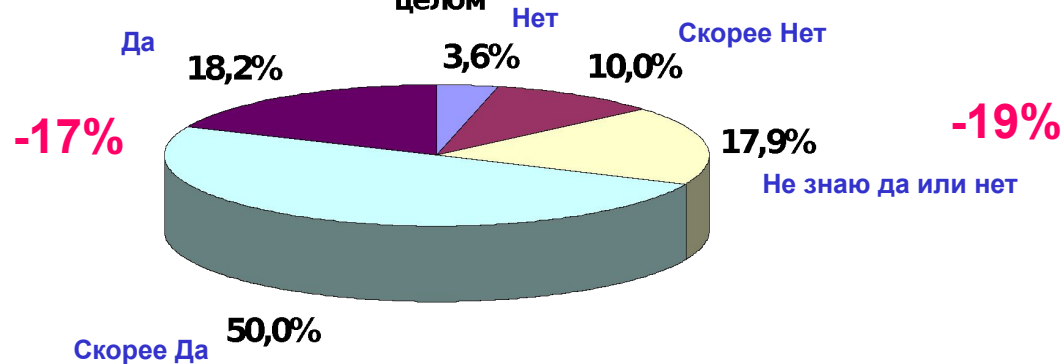
2 курс – 99  
3 курс – 98  
4 курс – 89  
5 курс – 96  
6 курс – 37



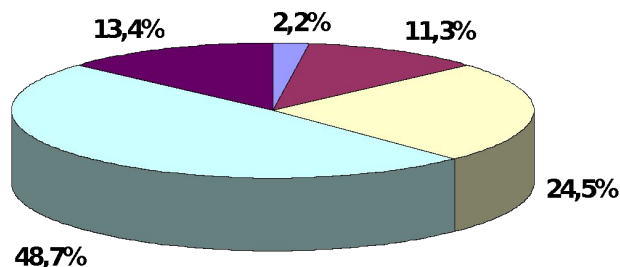
# Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

**Лояльность 50-70% Да**

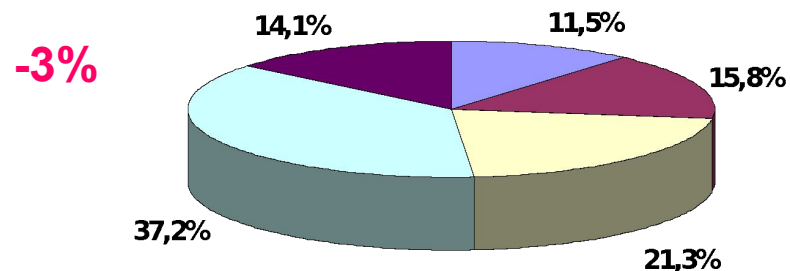
Удовлетворенность образов. процессом в целом



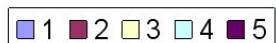
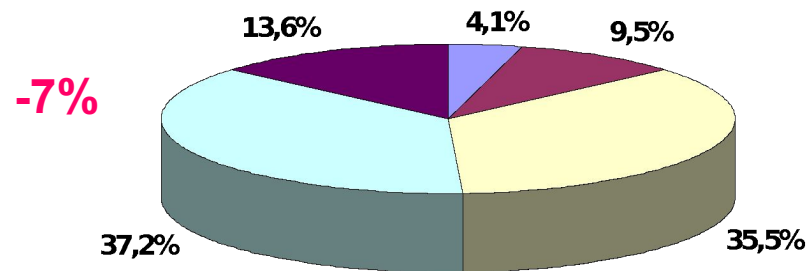
Удовлетв. качеством преподавания



Организацией учебного процесса



Клинической базой



- 1 - совсем нет
- 2 - скорее нет
- 3 - не могу сказать да или нет
- 4 - скорее да
- 5 - конечно да

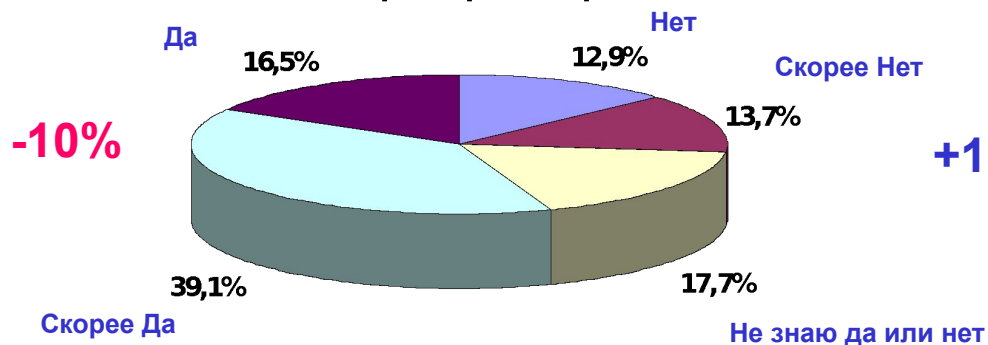
% - 2011 vs 2010



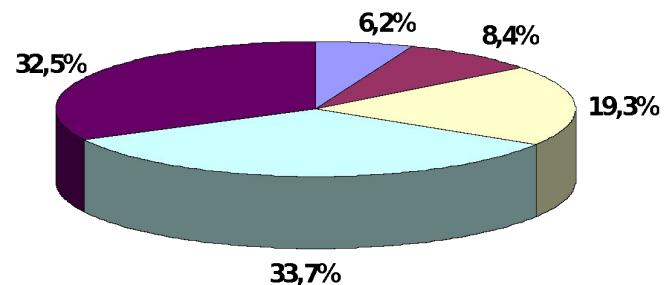
# Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

**Лояльность 35-60% Да**

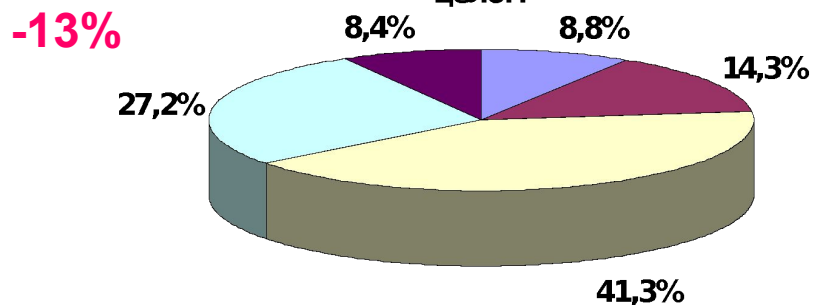
### Условиями пров. произв. практики



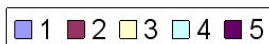
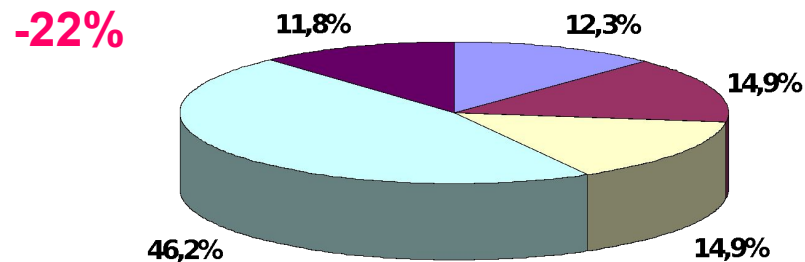
### Работой деканата в целом



### Организацией внеучебной деятельности в целом



### Общжитием в целом



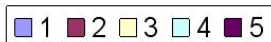
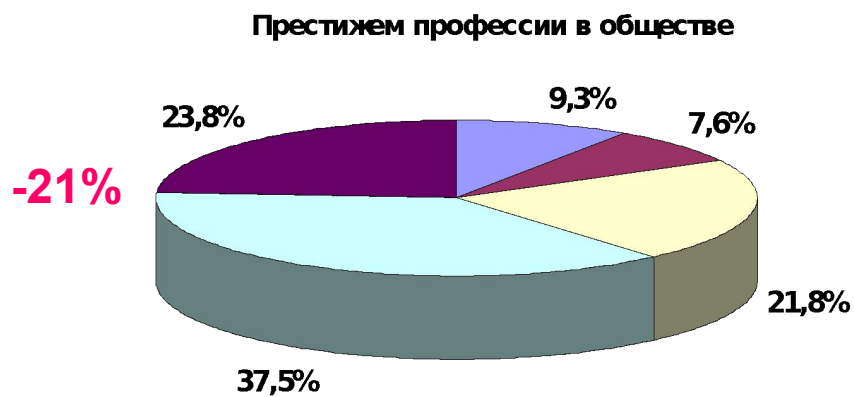
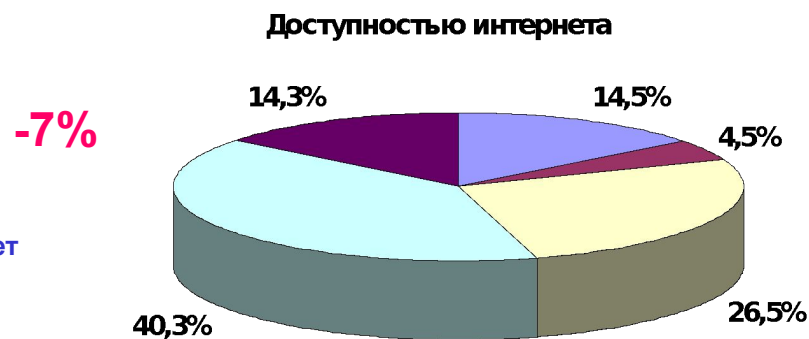
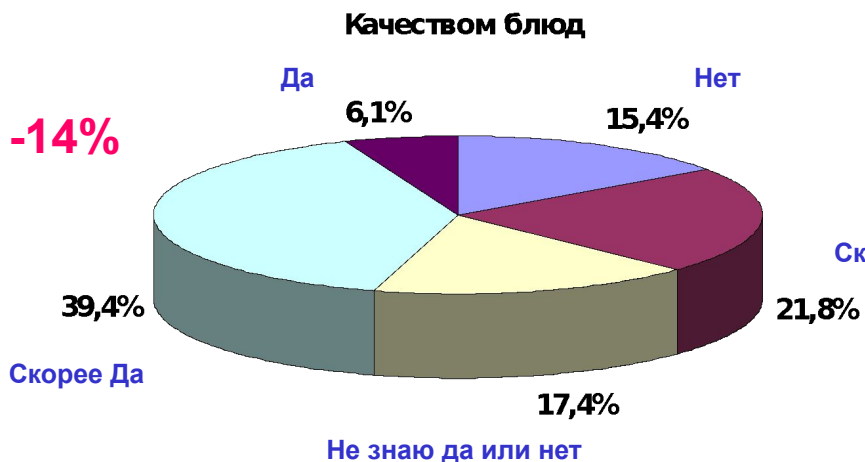
- 1 - совсем нет
- 2 - скорее нет
- 3 - не могу сказать да или нет
- 4 - скорее да
- 5 - конечно да

**% - 2011 vs 2010**



# Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

**Лояльность  
45-60% Да**



- 1 - совсем нет
- 2 - скорее нет
- 3 - не могу сказать да или нет
- 4 - скорее да
- 5 - конечно да

% - 2011 vs 2010

# Внутренний аудит, 2011

## П Р И К А З

№ 1538

от 5 октября 2011г

В соответствии с планом работы университета на 2011 г в рамках функционирования системы менеджмента качества

### ПРИКАЗЫВАЮ

1. Провести внутренний аудит системы менеджмента качества подразделений (кафедр, административно-управленческих подразделений) на соответствие стандартам ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в сроки с 17 по 27 октября 2011г в соответствии с планом аудита (Приложение А).
2. Заведующим кафедрой, проректорам, руководителям отделов: согласно плану аудита проинформировать вверенные подразделения о сроках проведения и обеспечить необходимые условия (доступ к документации, персоналу, студентам) аудиторам для проведения аудита.

# Внутренний аудит, 2011

Приложение А

## ПЛАН ВНУТРЕННЕГО АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ДЕЙСТВУЮЩЕЙ В ГОУ ВПО «КГМУ»

### 1. ЦЕЛЬ АУДИТА

Оценка соответствия процессов системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определение возможных несоответствий в СМК или отдельных ее процессах в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК.

2. НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО АУДИТА: ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2000), Руководство по качеству и документированные процедуры системы менеджмента качества ГБОУ ВПО «КГМУ».

3. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА: 17.10.2011 – 27.10.2011.

4. СПИСОК АУДИТОРОВ. См. таблицу

5. ОБЪЕКТЫ АУДИТА: 1) **при аудите кафедры:** выполнение планов корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам предыдущего внутреннего аудита (п. 8.5); выполнение плана подразделений в области качества за 2011 г. (п. 7.1); выполнение положения о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов (п. 8.2); оценка качества преподавания (п. 6.2); разработка и утверждение рабочих программ по дисциплинам согласно ФГОС ВПО нового поколения (п. 7.3); работа по формированию и оценке компетенций (п. 7.3);

2) **при аудите подразделений АХЧ и деканатов:** выполнение планов корректирующих и предупреждающих действий по результатам предыдущего внутреннего аудита (п. 8.5); выполнение плана в области качества за 2011 г. (п. 7.1); осуществление процессов согласно информационным картам (п. 5.4, п. 8.3); выполнение показателей оценки деятельности подразделения (п. 5.4, п. 8.3); реализация положения о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов (п. 8.2).



# Внутренний аудит. Кафедры

## Объекты аудита

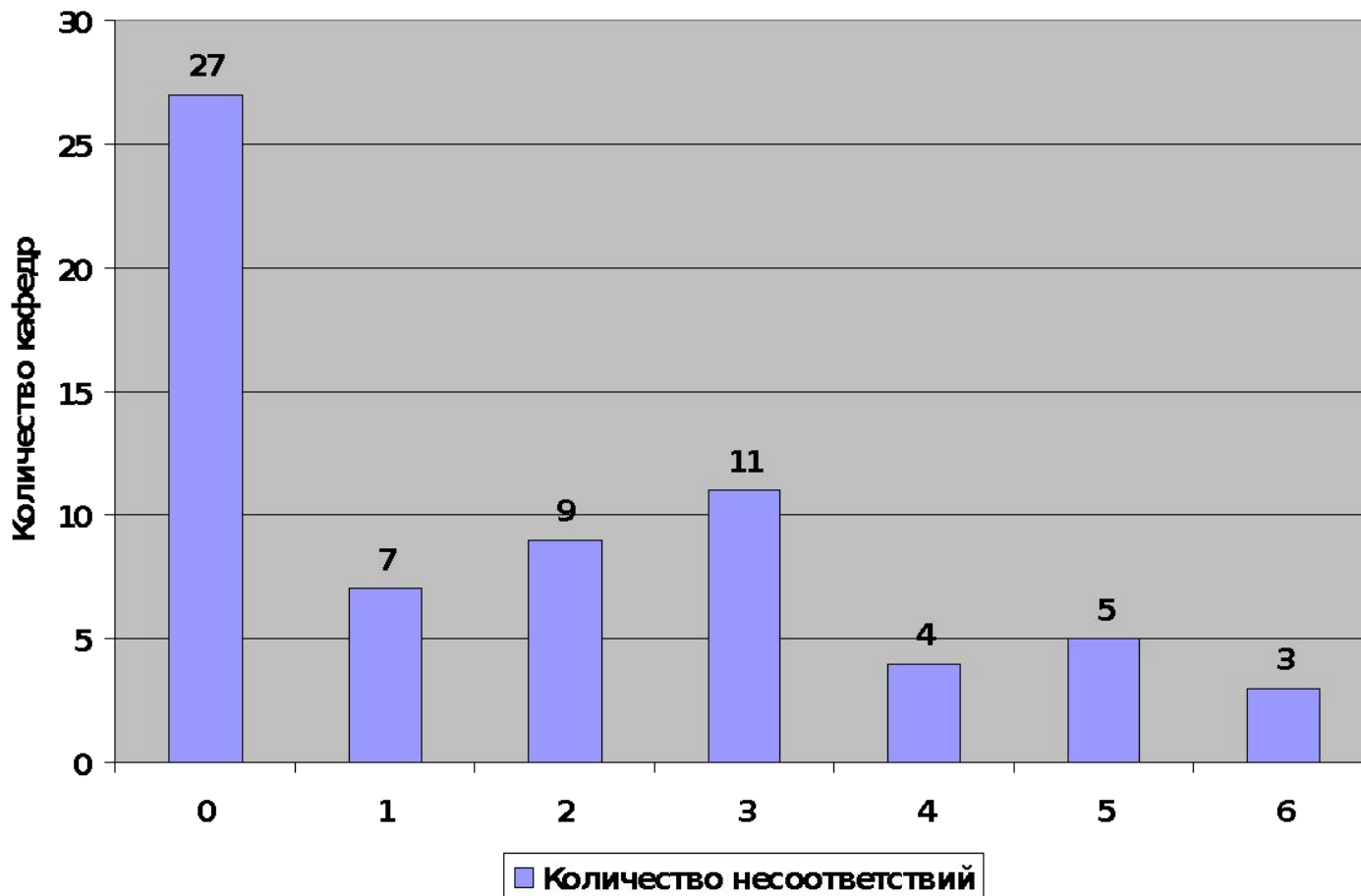
- Выполнение результатов предыдущих аудитов
- План в области качества
  - *наличие, отчет о выполнении, анализ*
- Рейтинговая система оценки успеваемости
  - *информирование, базы данных, анализ модулей*
- Стэнфордская модель
  - *обсуждение, использование при оценке проведения качества преподавания*
- **Рабочие программы согласно ФГОС нового поколения**
- **Компетенции**
  - *обсуждение, перечень, методические разработки, изменение системы текущей и промежуточной аттестации*





# Внутренний аудит. Кафедры

## Количество выявленных несоответствий



## Внутренний аудит. Чек-лист. Кафедры

№	Вопросы	Да
1.	Проведены ли корректирующие и <u>предупрежд.</u> мероприятия по результатам пред. <u>внутреннего</u> аудита?	97%
2.1	<b>Имеется ли план в области качества за 2011 г?</b>	<b>95%</b>
2.2	Соответствует ли план в области качества установленным правилам оформления?	92%
2.3	Было ли коллективное обсуждение плана в области качества на текущий год? (протокол)	97%
2.4	<b>Проводился ли анализ выполнения плана в области качества за прошедший год? (протокол)</b>	<b>86%</b>
3.1	Имеется ли для студентов визуальная информация о рейтинговой системе оценки успеваемости?	94%
3.2	Ведется ли единая (по всем группам) база данных рейтинговой системы оценки успеваемости?	97%
3.3	Соответствуют ли <u>зачетно-экзаменационные</u> ведомости новому образцу?	98%
3.4	<b>Проводился ли анализ оценки отдельных модулей (таблица сравнения)?</b>	<b>64%</b>
3.5	<b>Планировалась ли работа по улучшению успеваемости по отдельным модулям?</b>	<b>70%</b>
4.1	<b>Обсуждалась ли на кафедре <u>Стэнфордская</u> модель преподавания? (протоколы)</b>	<b>94%</b>
4.2	<b>Проводилась ли внутренняя оценка преподавателей со стороны руководства кафедры на соответствие преподавания <u>Стэнфордской</u> модели (протоколы, анкеты, результаты)</b>	<b>59%</b>
4.3	Проводилась ли внутренняя оценка студентами на соответствие преподавания <u>Стэнфордской</u> модели (анкеты, результаты)	58%
5.1	Разработаны ли и утверждены рабочие программы по дисциплине согласно учебным планам ФГОС ВПО нового поколения (для кафедр 1-го курса обучения)	100%
5.2	Утверждены ли рабочие программы по дисциплине согласно учебным планам ФГОС ВПО нового поколения (для кафедр 1-го курса обучения)	76%
6.1	<b>Было ли обсуждение вопроса о формировании компетенций как конечных результатах обучения?</b>	<b>62%</b>
6.2	<b>Есть ли перечень формируемых компетенций (согласно новым ФГОС ВПО) в рабочих программах по дисциплине?</b>	<b>45%</b>
6.3	<b>Имеются ли новые методические разработки кафедры, описывающие формирование и оценку конкретных компетенций (разработки)</b>	<b>14%</b>
6.4	<b>Изменилась ли система текущей и промежуточной оценки учащихся с учетом формирования компетенций (критерии, оценки, группы)</b>	<b>8%</b>

## Внутренний аудит. Чек-лист. Кафедры

№	Вопросы	Да
2.1	Имеется ли план в области качества за 2011 г?	95%
2.4	Проводился ли анализ выполнения плана в области качества за прошедший год? (протокол)	86%
3.4	Проводился ли анализ оценки отдельных модулей (таблица сравнения)?	64%
3.5	Планировалась ли работа по улучшению успеваемости по отдельным модулям?	70%
4.1	Обсуждалась ли на кафедре <u>Стэнфордская модель преподавания?</u> (протоколы)	94%
4.2	Проводилась ли внутренняя оценка преподавателей со стороны руководства кафедры на соответствие преподавания <u>Стэнфордской модели</u> (протоколы, анкеты, результаты)	59%
6.1	Было ли обсуждение вопроса о формировании компетенций как конечных результатах обучения?	62%
6.2	Есть ли перечень формируемых компетенций (согласно новым ФГОС ВПО) в рабочих программах по дисциплине?	45%
6.3	Имеются ли новые методические разработки кафедры, описывающие формирование и оценку конкретных компетенций (разработки)	14%
6.4	Изменилась ли система текущей и промежуточной оценки учащихся с учетом формирования компетенций (критерии, оценки, группы)	8%



# Внутренний аудит. Деканаты

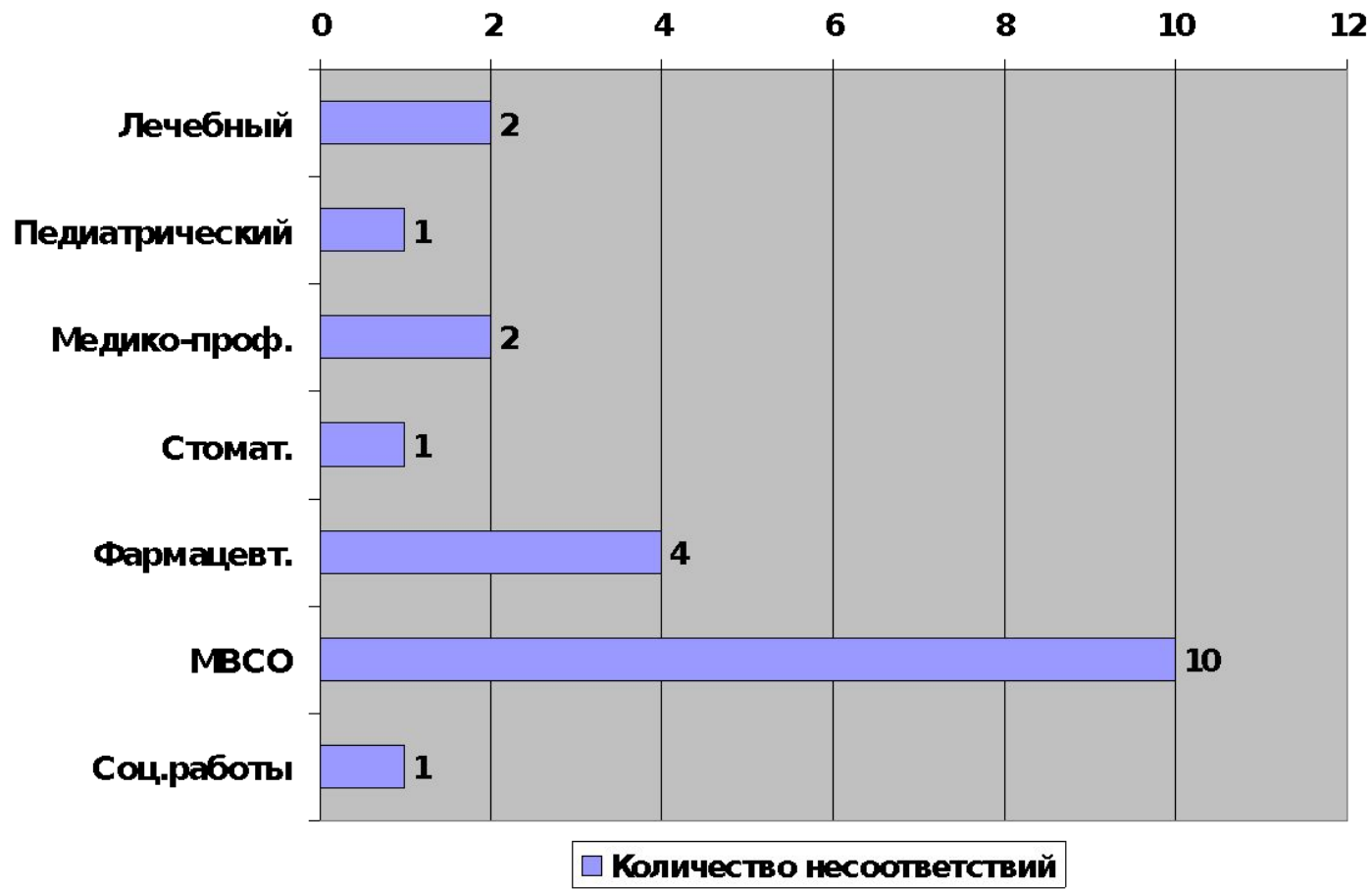
## Объекты аудита

- Выполнение результатов предыдущих аудитов
- План в области качества
  - наличие, отчет о выполнении, анализ
- Показатели оценки деятельности
  - наличие, отчет о выполнении, анализ
- Рейтинговая система оценки успеваемости
  - информирование, базы данных, анализ модулей





# Результаты внутреннего аудита. Деканаты





# Результаты внутреннего аудита. Деканаты

## Наиболее частые несоответствия

- Рейтинговая система оценки успеваемости:
  - все факультеты
- Выполнение плана в области качества:
  - 4 факультета
- Показатели оценки деятельности:
  - 3 факультета



# Подразделения АУП и АХЧ

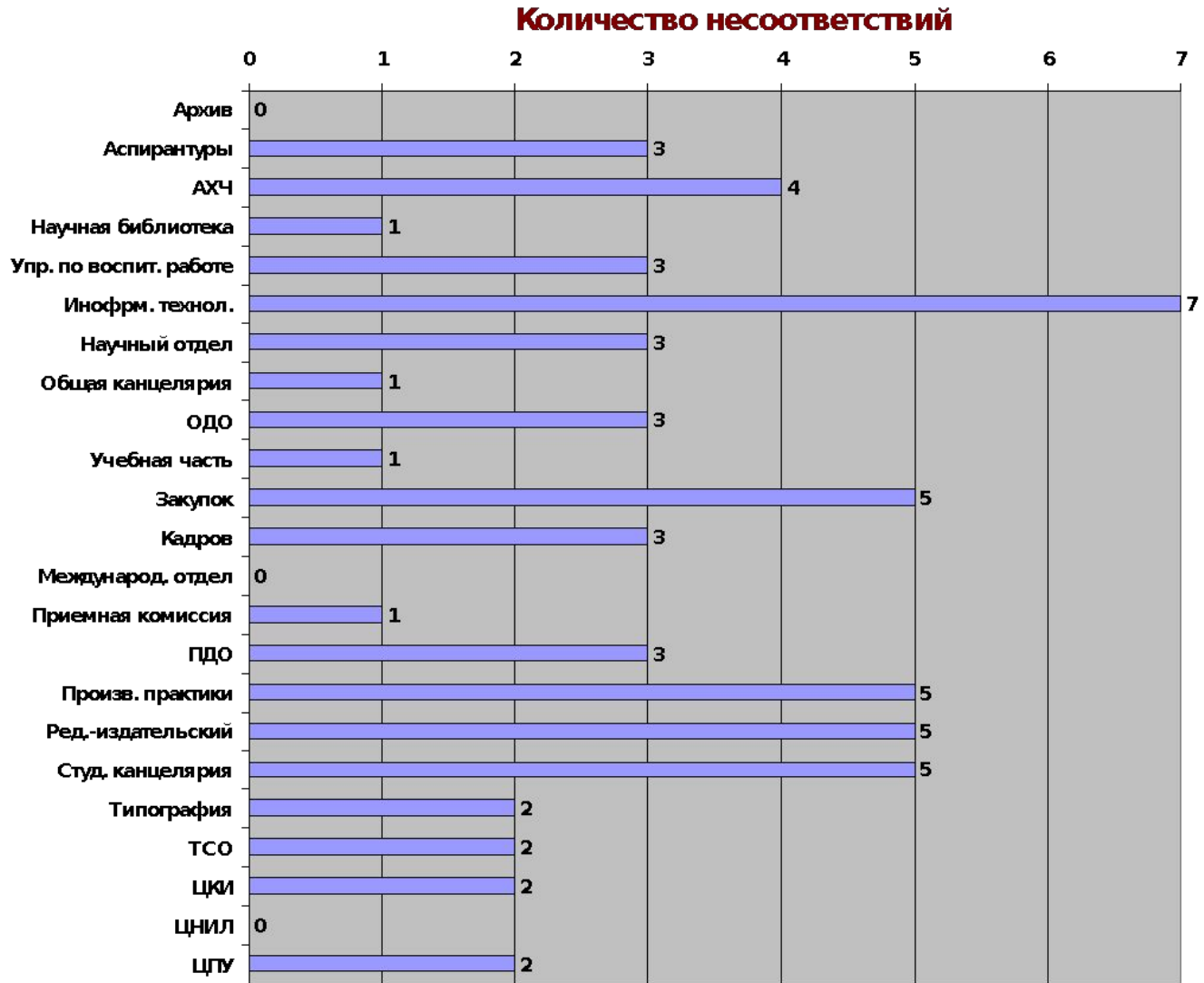
Всего: 23 отдела

## Объекты аудита

- Выполнение результатов предыдущих аудитов
- План в области качества
  - наличие, отчет о выполнении
- Показатели оценки деятельности
  - наличие, отчет о выполнении
- Информационные карты процессов
  - планирование, показатели, актуализация



# Результаты внутреннего аудита. АУП и АХЧ



**Всего: 23 отдела**





# Результаты внутреннего аудита Подразделения АУП и АХЧ

- **Основные несоответствия:**
  - Нет отчета о выполнении плана в области качества: **10**
  - Нет отчета о выполнении показателей оценки деятельности подразделения: **9**
  - По информационным картам процесса (мероприятия, планирование показателей): **11**
- **Нет планов корректирующих мероприятий у 16 (80%) из 20 подразделений**



# Актуализация Информационных карт процессов

## Актуализированы (3 из 18):

- ИК 6.3-01 (3.6) «Библиотечно-информационное обслуживание» (руководитель – Е.В.Майорова)
- ИК 6.3-02 (3.7) «Управление инфраструктурой» (руководитель Г.Г. Кундакчян)
- ИК 6.4-01 (3.8) «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» (руководитель Г.Г.Кундакчян)
- ИК СМК 6.2-02 (2.9) «Международная деятельность» (руководитель А.У.Зиганшин)

## Разработаны новые ИК

- ИК 7.5-01А (2.3) «Прием студентов» (руководитель Ф.Г.Биккинеев)
- ИК 7.5-02А «Реализация основных образовательных программ в рамках производственной практики» ((руководитель А.В.Шулаев)



# Информационные карты процессов

## Неактуализированы !!!:

- СМК ИК 7.2-01 (2.1) «Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда»;
- СМК ИК 7.3-01 (2.2) «Проектирование и разработка образовательных программ»;
- СМК ИК 7.5-01 (2.3) «Довузовская подготовка и прием студентов»;
- СМК ИК 7.5.-02 (2.4) «Реализация основных образовательных программ»;
- СМК ИК 7.5-03 (2.5) «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»;
- СМК ИК 7.5.-03 (2.6) «Проектирование и реализация программ послевузовского и дополнительного профессионального образования»;
- СМК ИК 6.2-01 (2.7) «Подготовка кадров высшей квалификации»;
- СМК ИК 7.5-03 (2.8) «Научно-исследовательская и инновационная деятельность»;
- СМК ИК 6.1-01 (3.1) «Бухгалтерское и финансовое обеспечение образовательного процесса»;
- СМК ИК 6.2-03 (3.2) «Управление персоналом»;
- СМК ИК 7.4-01 (3.3) «Закупки и взаимодействие с поставщиками»;
- СМК ИК 6.4-02 (3.4) «Управление образовательной средой»;
- СМК ИК 6.3-04 (3.5) «Редакционно-издательская деятельность»;
- СМК ИК 6.2-04 (3.9) «Социальная поддержка студентов и сотрудников».

Предстоит работа над 14-ю ИК !!!



## Самооценка КГМУ ректоратом

Программные документы ОУ в **области качества** нашли отражение в стратегическом плане развития ОУ и формируют **основу для внешней и внутренней деятельности.**

По инициативе Руководства для развития и обновления стратегии и политики в области качества привлекаются все заинтересованные стороны (персонал, студенты, работодатели, школы и др.).

Руководство является инициатором **постоянного анализа и совершенствования стратегии и политики в области качества** и сравнивает их с достижениями аналогичных ОУ.

**8,1 балла**

Лидирующая роль руководства



## Самооценка КГМУ ректоратом

В ОУ разработана и внедрена документированная **комплексная политика и система управления НИД.**

Научно-педагогические школы ОУ признаны на **национальном уровне.**  
Результаты научных исследований и инноваций **широко внедряются в учебный процесс.**

Одним из приоритетов стратегического развития ОУ является **преобразование ОУ в университет исследовательского типа.**

Внедряются технологии **проектного менеджмента.**

В ОУ реализуется программа **стратегического партнерства** с предприятиями промышленности.

Созданы **инновационные структуры.**

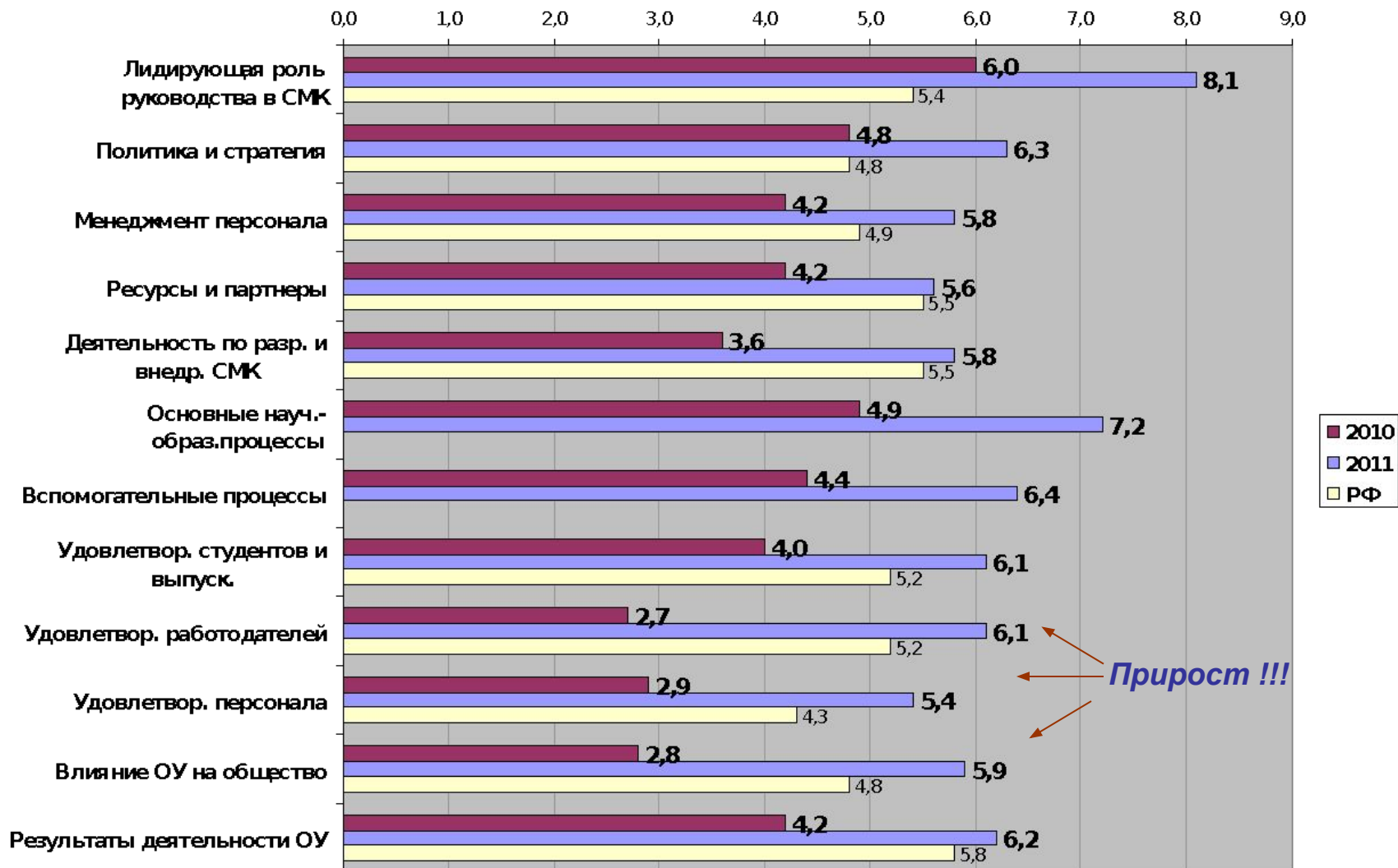
**8,1 балла**

Научно-исследовательская деятельность



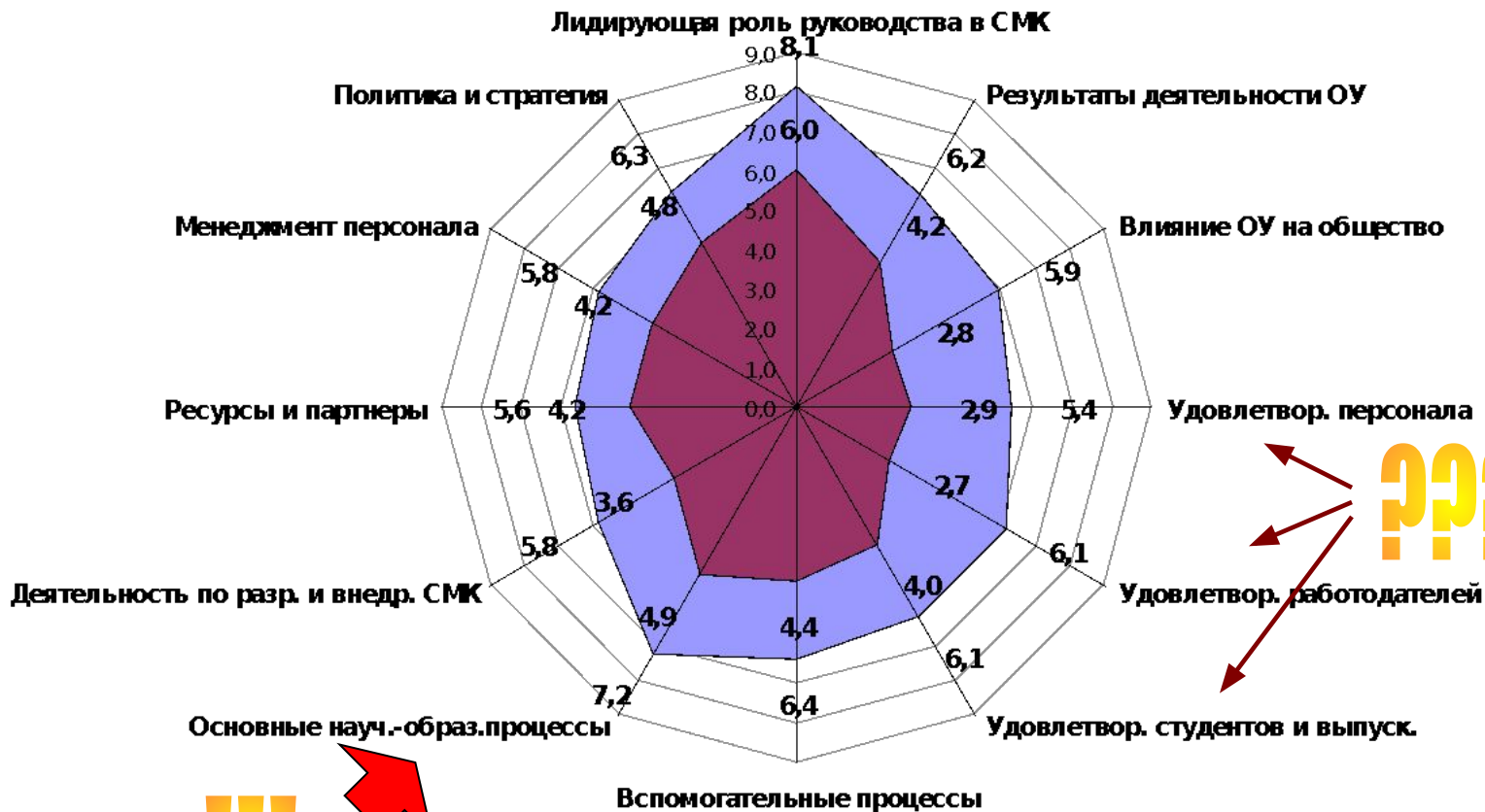
# Самооценка КГМУ ректоратом

(n=11)





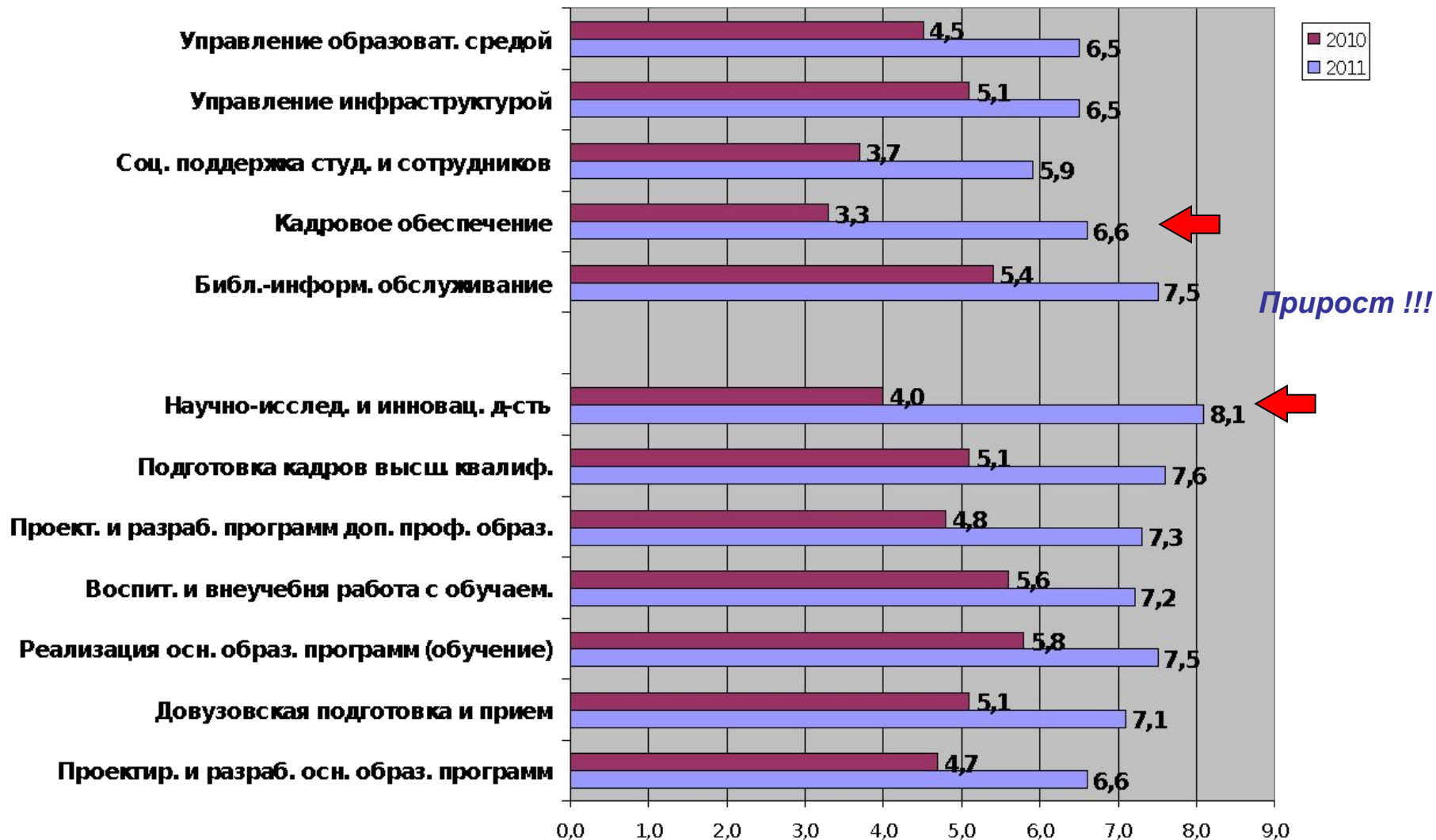
# Самооценка КГМУ ректоратом





# Самооценка КГМУ ректоратом

## Оценка основных и вспомогательных процессов







# Новые задачи СМК

(зона ответственности отдела качества)

## **Улучшение процессов вуза через совершенствование элементов системы менеджмента качества**

**За качество процессов отвечают владельцы процессов !!!**

**Развитие ВУЗа в целом определяется реализацией  
Стратегии развития**



# Новые (старые!) задачи

- **Работа над Информационными картами**
  - ежегодная актуализация – адаптация к действующим планам работы КГМУ
  - Приложение А – планирование процесса (показатели)
  - Приложение Б – мероприятия по улучшению
  - разработка новых ИК и ДП (производственная практика, работа по актуализации и мониторингу стратегии развития)
- **Реинженеринг процессов**
- **Внедрение электронного документооборота**
- Разработка **единого положения** о показателях оценки деятельности подразделений АУП
- Создание единого **реестра** действующих Положений
- Разработка новой анкеты удовлетворенности работодателей выпускниками КГМУ с **учетом компетенций**
- Разработка **нового модуля** Рейтинга успеваемости учащихся